



IL CAVALLO DAI CENTO PADRONI

La paradossale situazione che vivono i colleghi tutti dopo l'avvio del nuovo modello organizzativo ci fa venire in mente il proverbio del cavallo dai cento padroni: *“il cavallo governato da cento padroni muore di fame”* tutti a frustarlo, ma ognuno pensa che a dargli da mangiare sia l'altro, così che il cavallo muore di fame.

A due mesi dall'avvio del nuovo modello il primo dato effettivo è che si è ampliata la catena dei controllori per togliere Persone alla catena del lavoro, in termini più diretti:

**Sempre Meno PERSONE per REMARE,
Sempre più GENTE solo ad URLARE che la BARCA è troppo LENTA...**

La banca di oggi è super controllata: nei ruoli di direzione si aumentano i controllori, che a loro volta controllano che chi deve controllare controlli. Ed allora si aumentano i controlli per far sì che i controlli più permeanti rendano efficienti anche i controlli più datati. Tutti i controllori pensano che a lavorare siano gli altri controllori, ma non ci sono più altri: sono tutti controllori. Tutti controllano, morale della favola, la banca muore.

A leggerlo **sulla carta, il nuovo modello organizzativo ci aveva destato alcune perplessità**, subito segnalate all'azienda fin dai primi confronti, **la realtà è ben peggiore**.

Il modello può funzionare solo se supportato da un adeguato numero di Persone, cosa che allo stato non è, Persone che debbono essere formate e preparate, aiutate da un sistema informativo ed organizzativo adeguato, che semplifichi e non complichì il loro lavoro, Persone che non sentano costantemente il “fiato sul collo”.

Nei fatti l'organizzazione ed il supporto non esistono, la coperta è corta, la formazione e la preparazione in gran parte dei colleghi latitano. Non basta un colloquio o ancor peggio una mail per fare un gestore, serve “buona formazione” e soprattutto tanto tempo. Non bastano “quattro slide” o una “riunione alla lavagna” per risolvere i problemi organizzativi e gestionali, quelli restano, anzi si aggravano.

Allora per far girare la ruota, storta, via con la frusta, si v`a per un po', ma poi cosa succede?

Magari nel breve qualcosa gira, poi però ci viene da pensare male supponendo che tutto questo disastro sia stato creato ad arte per poi dire che il tanto sperato aumento dei ricavi “nel medio termine” non ci sarà ed allora bisogna agire come sempre sui costi.

E' i “capetti”**, anche con ruoli di vertice, **che continuano a girare per il territorio solo a chiedere conto del lavoro degli altri**, ad enfaticizzare i risultati, a girare i “numeri” sempre a loro piacimento, a scrivere mail in cui sono solo capaci di chiedere report su report, a tenere riunioni fiume, con insulti e minacce, **sono invenzione dei colleghi, o sono reali?**

Noi **sappiamo che sono reali**, e l'azienda li conosce bene, li ha messi lì apposta, se volesse cambiare, lo farebbe in un istante.

ASSISTIAMO AD UN PREOCCUPANTE IMPOVERIMENTO NEI RUOLI GERARCHICI, EVIDENTEMENTE NON SI PUO' METTERE IN RUOLI CHIAVE E DI COMANDO CHI HA BUONE IDEE E COMPETENZE, ALTRIMENTI FREGANO IL POSTO A CHI STA SOPRA.

Purtroppo il rischio è quello che i Capi in gamba, competenti, sempre a fianco a “remare” assieme ai colleghi, che riconoscono e danno merito al lavoro fatto, o cambiano e si “adeguano” all'uso della frusta, o vengono sostituiti.

Con il semplice supporto dei colleghi, che lavorano tutti i giorni in rete, abbiamo ricostruito la situazione attuale e, sempre con il supporto degli stessi senza far uso di consulenze milionarie, veniamo ora alle cose che dovrebbero esser sistemate.

Vorremmo che al centro del progetto di sviluppo del Nuovo Modello di Servizio si dica chiaramente che il Market deve rispettare la Compliance, e non viceversa.

Già di per sé non condividiamo la politica del budget, ma quella dei risultati sostenibili, poi quando sentiamo di obiettivi di budget sul credito, un lungo brivido scende lungo la nostra schiena.

Vorremmo che le “riunioni fiume” in cui i capi spesso e volentieri si parlano addosso, si riducessero al minimo necessario; ci sono situazioni (ad esempio nelle Filiali Imprese) in cui i colleghi “impiegano” ore ed ore in riunioni su riunioni: basterebbe sospenderle per ottenere un immediato aumento della produttività.

Vorremmo che i gestori imprese non dovessero “elemosinare” per l’utilizzo dell’auto aziendale per le visite ai clienti e vorremmo un parco auto adeguato alle esigenze della filiale e del territorio.

Vorremmo che le filiali imprese avessero un numero adeguato di gestori, di assistenti e di specialisti formati e preparati.

Vorremmo che le filiali personal fossero supportate a livello amministrativo ed operativo e che, essendo richiesta anche la gestione del credito, i gestori venissero adeguatamente formati.

Vorremmo che i “capetti” di cui sopra smettano di pressare i colleghi delle filiali personal e retail con obiettivi di vendita “insostenibili”.

Vorremmo che le filiali retail avessero un adeguato numero di assistenti alla clientela e di gestori e che si prendesse atto che la clientela small business rimasta nelle filiali è rilevante e va gestita con adeguato professionalità frutto di adeguata formazione.

Vorremmo che le filiali flexi avessero un numero adeguato di risorse e che ci si rendesse conto che gli “orari estesi” vanno adeguati l’organico effettivo. Nessuno allunga l’orario del proprio negozio, pensando di mantenere adeguati standar di servizio, con lo stesso numero di dipendenti! La nostra azienda pensa di poterlo fare con un numero minore e si aspetta che basti un banchetto di accoglienza e una targhetta con il nome per risolvere il tutto.

Vorremmo che le filiali in cui si è avviata la chiusura dello sportello al pomeriggio fossero in grado di operare con serenità, tranquillità e sicurezza; non basta un tasto “salvavita” per risolvere tutto.

Apprendiamo infine esterefatti del "progetto per le filiali di domani", perché nel momento in cui si pensa a faraonici progetti (ed investimenti), con piazze "per accogliere clienti e nuovi mestieri", luoghi "di ascolto ed integrazione integrati al multicanale" a "rendere le filiali più accoglienti con spazi dedicati anche agli eventi", vorremmo che tutti i colleghi abbiano il loro posto di lavoro (in alcune situazioni mancano le postazioni ed i colleghi occupano le scrivanie di chi momentaneamente assenti), che le stesse siano idonee a quanto previsto dal dlgs 81 (ad esempio con i terminali non posti proprio davanti ad una finestra), che l'illuminazione e la climatizzazione siano adeguate, che laddove i lavori siano iniziati vengano portati a termine e che i cantieri non vengano abbandonati (installazione ascensori e lavori di ristrutturazione dei servizi igienici ad esempio) che ci siano idonei spazi per archiviare i documenti e che gli archivi non diventino ammassi di armadi in cui bisogna lavorare accovacciati, che le aree "safe" permettano ai colleghi di lavorare in modo agevole e a non fare "acrobatiche peripezie" per aprire e chiudere le cassaforti e caricare i bancomat etc etc

Distinti saluti.

Udine, 7 aprile 2015

Le Segreterie di Coordinamento di CariFVG Spa
Dircredito Fabi Fiba/Cisl Fisac/Cgil Ugl Credito Uilca

** avremmo potuto utilizzare i termini "kapo' " o "cafone" nel significato più greve dei vocaboli, riferendoci a quei "capetti" pseudo motivatori che, a diversi livelli, con i propri sproloqui perseguono unicamente il proprio premio incentivante e quindi utilizzano insulti, bestemmie e gretta arroganza, violando il Codice etico Intesasanpaolo e le norme di educazione e civiltà, meritando di essere sollevati dal proprio incarico; ma NON abbiamo voluto metterci sul loro stesso piano e, quindi, gli aderentissimi termini alternativi a CAPETTI non li abbiamo voluti utilizzare